

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan variabel- variabel yang memiliki peran dalam pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pengunjung, Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan pada bab IV maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis regresi linear berganda menyatakan bahwa adanya pengaruh kualitas jasa terhadap variabel bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Gua Pindul. Hal ini dibuktikan dengan pengujian hipotesis dari hasil uji T dan uji F bahwa ke lima variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung baik secara parsial atau bersama-sama dengan nilai signifikan untuk variabel bukti fisik 0,031, kehandalan 0,12, daya tanggap 0,008, jaminan 0,026 dan empati 0,045.
2. dari hasil analisis uji ANOVA menyatakan bahwa terdapat adanya perbedaan *service quality* atau kualitas jasa untuk variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap sekretariat Pengelola Obyek Wisata Gua Pindul, yaitu: Dewa Bejo, Wira Wisata, Panca Wisata dan Tuna Wisata dapat diuraikan sebagai berikut:
  - a. Dewa Bejo: berdasarkan hasil analisis dan pengamatan sekretariat Dewa Bejo memiliki kualitas yang baik atau bagus

pada setiap variabel bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Akan tetapi untuk variabel kehandalan sedikit lebih rendah *service quality* atau kualitas jasanya jika dibandingkan dengan sekretariat lain yang artinya pada variabel ini perlu adanya perhatian agar menjadi lebih baik lagi .

b. Wira Wisata: berdasarkan hasil analisis dan pengamatan sekretariat Wira Wisata memiliki *service quality* atau kualitas jasa yang bagus pada setiap variabel yang artinya kebersihan tempat wisata, keramahtamahan petugas, kerapian petugas, pemberian informasi secara jelas, tempat penitipan barang yang aman, jaminan keselamatan, kesiapan petugas dalam menangani keluhan pengunjung, *guide* yang profesional, dan pemberian asuransi terhadap pengunjung sudah dinyatakan memiliki *service quality* atau kualitas jasa yang baik. Disisi lain jika dibandingkan dengan sekretariat lainnya sekretariat Wira Wisata dominan memiliki *service quality* atau kualitas jasa yang baik pada setiap variabel.

c. Panca Wisata: berdasarkan hasil analisis dan pengamatan sekretariat Panca Wisata memiliki *service quality* atau kualitas jasa yang baik pada setiap variabel meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan akan tetapi untuk variabel bukti fisik *service quality* atau kualitas jasanya sedikit lebih rendah yang artinya pada variabel ini perlu adanya perhatian agar menjadi lebih baik lagi.

d. Tunas Wisata: berdasarkan hasil analisis dan pengamatan sekretariat panca wisata memiliki *service quality* atau kualitas jasa yang kurang baik atau kurang bagus pada variabel bukti fisik, jaminan , empati dan daya tanggap yang artinya pengelola sekretariat Tunas Wisata harus lebih memperhatikan *service quality* atau kualitas jasa yang mereka sediakan karena jika dibandingkan dengan sekretariat lain sekretariat Tunas Wisata dominan memiliki *service quality* rendah yang artinya pada variabel ini perlu adanya perhatian agar menjadi lebih baik lagi. Disisi lain hanya terdapat satu variabel yang *service quality* atau kualitas jasanya baik yaitu variabel kehandalan.

## 5.2 Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap dan jaminan yang paling dominan untuk mempengaruhi kepuasan pengunjung sebaiknya dipertahankan dengan baik kemudian variabel yang memiliki signifikansi rendah seperti variabel bukti fisik agar ditingkatkan dan diperhatikan. Adanya perbedaan tingkat kualitas jasa yang ada di Gua Pindul akan berpengaruh buruk terhadap tingkat kunjungan karena pengunjung yang berkunjung ke Goa Pindul akan merasa kecewa jika *service quality* atau kualitas jasanya dari salah satu sekretariat buruk, sebaiknya pengelola mempunyai standar kualitas jasa pada obyek wisata Gua Pindul, hal ini berfungsi pengunjung agar tidak berasumsi buruk terhadap kualitas pelayanan obyek wisata Gua Pindul karena tidak banyak dari pengunjung yang mengetahui bahwa pengelolaan obyek wisata Gua Pindul

terdiri dari beberapa sekretariat yang pengunjung ketahui hanya pengelolaan obyek wisata Gua Pindul dalam satu manajemen. Jadi dapat disimpulkan jika salah satu dari sekretariat tersebut *service quality* atau kualitas jasanya buruk maka nama obyek wisata Gua Pindul yang buruk bukan sekretariat tersebut.

### 5.3 Keterbatasan Peneliti

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan peneliti, adapun keterbatasan peneliti ini sebagai berikut: 1) Pengambilan sample dalam penelitian ini masih menggunakan *convenience sampling*, dimana bobot penelitian pengambilan sample tersebut dinilai rendah. Diharapkan pada penelitian berikutnya menggunakan teknik sample yang lebih mutakhir dan memiliki bobot tinggi dalam sebuah penelitian. 2) pengukuran kualitas jasa atau layanan dalam penelitian ini hanya sebatas pada perhitungan seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pengunjung dan mencari nilai mean tiap variabel untuk mengetahui adanya perbedaan tingkat kualitas jasa yang ada pada obyek wisata Gua Pindul, dalam metode *servqual* masih banyak yang dapat diukur misalnya, mengukur gap antara persepsi dan ekspektasi. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat mengukur gap tersebut agar penelitian menjadi lebih kompleks. 3) selain metode *servqual* masih banyak lagi yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas jasa atau layanan, maka pada penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan metode yang lebih mutakhir ataupun mengkombinasikan antara metode *servqual* dengan metode pengukuran kualitas jasa lainnya.

## Daftar Pustaka

- Ancok, Djameludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Erlangga : Jakarta.
- Bhat, V. And J. Cozzolino. 1993. *Total Quality: An Effective Management Tools*.
- Cook, Sarah. 2002. *Customer Care Excellence : How to create and Effective Customer Fokus* . New York : Kogan Page Publisher.
- Dale, M.2003. *Developing Management Skills Terjemahan* . Jakarta: PT Gramedia
- Engel, J.F., R.D, *Blackwell.*, and P.W, Miniard, 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Ferrinadewi, E, 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Griffin, Jill, 1995, *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*. New York: Lexington Books.
- Jones, Thomas O., & Sasser, Jr., W. Earl, 1997, Why Satisfied Customer Defect, *Harvard Business Review*, Nov – Dec.
- Juran, J. M. 1989. *Juran on Leadership for Quality*, The Free Press, MacMillan, Inc. E. Nugroho (penterjema). 1995. *Kepe-mimpinan Mutu*. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Keaveney, Susan M., 1995, Customer Switching Behavior in Service Industries: an Exploratory Study, *Journal of Marketing*, Vol.59, April, 71-82.
- Kennedy, Carol, 1996, *Managing with the Gurus (Mengelola Bersama Para Guru)*, Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kotler, P, 1997. *Marketing Management: Analysis, Planing, Implementation and Control*, 9th Prentice Hall. Upper Sadle Riverss. New Jersey
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Terjemahan*. Prentice Hall. Inc.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Terjemahkan Benyamin Molant*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Kristianto, L.P, 2011. *Psikologi Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS

- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A., 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Parasuraman, A., VA Zeithaml, dan L.L. Berry. 1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 69 Fall : 41-50.
- Parasuraman, A., VA Zeithaml, dan L.L. Berry. 1988). "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64 Spring :12-40.
- Prasetyo, Dwi. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang*. Universitas Negri Semarang. Semarang.
- Priyatno, D. 2009. *Spss Untuk Analisis Korelasi, Regresi, Dan Multivariate*. Yogyakarta:Gava Media.
- Reichheld, F.F. (1996), *The Loyalty Effect*, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- R.P Kresnamurti Agung dan Sinambela Siskawati Dian. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Fakultas Ekonomi Vol.02. No.02*. Universitas Negri Jakarta, Jakarta.
- Ratnasari, Laili. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lawang Sewu*. Universitas Dian Nuswantoro. Semarang
- Septiawan Fahmi Mulya Aziz, Ikhwana Andri, dan Kurniawati Rina. 2013. Pemetaan Dan Peningkatan Strategi Kualitas Layanan jasa Wisata Taman Air Panas Derajat Pass Garut. *Jurnal Kalibrasi Vol.11 No.01*. Sekolah Tinggi Teknologi, Garut .
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Jakarta: PT. Buku Kita.
- Sutrisno. 2013. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa MM FEB UGM Yogyakarta*, TESIS, Magister Manajemen, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta

Sulistiyani, Tina., 2007, Kiat Merebut dan Mempertahankan Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis : Optimum. Vol.1. No.2.*

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, dan Satisfaction.* Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa Edisi 1. Yogyakarta: Andi Offset.

Triwibisono Sesar, Rukmi Handang Setyo , dan Harsono Ambar. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Jawa Barat Dan Banten Dengan Menggunakan Model (SERVQUAL). *Jurnal Teknik Industri Itenas. Vol.02 No.02.* Institut Teknologi Nasional, Bandung.

Zeithaml. Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. 2009. *Service Marketing.* New York: MC Graw-Hill International Edition.

Sumber : [http://visitingjogja.com/assets/uploads/files/bank\\_data/LAKIP\\_DINAS\\_PARIWISATA\\_2014\\_25072015030241.doc](http://visitingjogja.com/assets/uploads/files/bank_data/LAKIP_DINAS_PARIWISATA_2014_25072015030241.doc). Diakses pada tanggal 19 maret 2016. Pukul 13.30 WIB.

Sumber : [http://visitingjogja.com/bank\\_data/kategori/MQ==](http://visitingjogja.com/bank_data/kategori/MQ==). Diakses tanggal 19 Maret 2016. Pukul 14.00 WIB.

